モバイル管理向けスマートフォンあんしん遠隔サポート提供条件書（2014 年 3 月 3 日現在）

本条件書は、株式会社NTTドコモ（以下「当社」といいます）がモバイル管理契約者から受託したモバイル管理サービス契約の業務の一部として提供する「モバイル管理向けスマートフォンあんしん遠隔サポート」（以下「本サービス」といいます）の提供条件を定めるものです。本サービスは本条件書に従って提供されます。なお、本条件書とモバイル管理サービス契約の規定が矛盾抵触するときは本条件書が優先します。

## 第１条 用語の定義

本条件書で使用する用語の解釈については、次の定義に従うこととします。なお、本条件書において定義のない用語はモバイル管理サービス契約と同義とし、同一の用語が定義されているときは本条件書の定義を優先するものとします。

⑴FOMA／Xi サービス

当社が、FOMA サービス契約約款又は Xi サービス契約約款に基づいて提供する電気通信サービスをいいます。

⑵FOMA／Xi 回線契約

当社より FOMA／Xi サービスの提供を受けるために、FOMA サービス契約約款又は Xi サービス契約約款に基づき当社との間で締結する回線契約をいいます。

⑶モバイル管理サービス契約

当社との間で締結する、自らが契約する FOMA／Xi 回線契約及び当該契約において利用する端末に関する管理に係る契約をいいます。

⑷対象 FOMA／Xi 回線契約

モバイル管理サービス契約において本サービスの提供対象となる FOMA／Xi 回線契約をいいます。

⑸モバイル管理サービス契約者

当社との間でモバイル管理サービス契約を締結した方をいいます。

⑹利用者

モバイル管理サービス契約者の従業員等で遠隔サポート機能を利用する方をいいます。

⑺利用者等

利用者及びモバイル管理サービス契約者の総称をいいます。

⑻遠隔サポート機能

本サービスアプリを用いて実現する以下の機能をいいます。なお、利用者等は、本サービスアプリにより、当社オペレータによる対応端末の画面の参照及び対応端末の画面への図形の描画を中断し、又はこれらを再開する機能を利用することができます。

　当社オペレータが遠隔で対応端末の画面を参照する機能

　当社オペレータが遠隔で対応端末の操作・設定を行う機能

　当社オペレータが遠隔で対応端末の画面に図形を描画し、利用者等の操作を案内する機能

⑼本サービスアプリ

遠隔サポート機能を実現するために必要なアプリケーションソフトウェアであって、当社が別途指定するものをいいます。

⑽遠隔サポートシステム

当社が本サービスを提供するために使用する電子計算機及び設備等（本サービスアプリを含みます）をいいます。

⑾対応端末

遠隔サポート機能に対応したスマートフォン端末又はタブレット端末として当社が別途指定する端末をいいます。

⑿専用番号

利用者等が本サービスを利用するために架電する、当社が指定した電話番号をいいます。

⒀接続番号

遠隔サポート機能を利用した本サービスの提供を受ける都度、本サービスアプリに入力することが必要な番号であって、利用者等が専用番号に架電した際に、当社オペレータが通知する番号をいいます。

## 第 2 条 本サービスの提供

1. 本サービスは、モバイル管理サービス契約に定める実施時間帯中において、利用者等に対して当社オペレータが音声通話及び遠隔サポート機能を利用して、対応端末の設定・操作について利用者等が抱える問題・課題（以下「相談課題」といいます）の解決方法の説明、対応端末の操作・設定等のサポートを行うサービスです。本サービスにおけるサポート範囲は、別紙 1 に定めるとおりとします。なお、相談課題の内容によっては、当社オペレータの判断により、遠隔サポート機能を利用せず、音声通話のみでサポートを行う場合があります。

2. 利用者等は、本サービスの利用にあたり、専用番号に架電のうえ、対象 FOMA／Xi 回線契約であることを確認するために当社オペレータが求める情報をご通知いただく必要があります。なお、当社オペレータが求める情報をご通知いただき、対象 FOMA／Xi 回線契約であることを確認できた場合、当該利用は利用者等によりなされたものとみなします。

3. 利用者等は、対象 FOMA／Xi 回線契約に係るドコモ UIM カード（FOMA カード、ドコモ miniUIM カードを含み、以下同じとします）及び本サービスの提供を希望する対応端末（以下「対象端末」といいます）を利用者等ご自身の責任により管理するものとし、第三者に当該ドコモ UIM カード及び当該対応端末を使用されたことにより生じた損害については、利用者等が負担するものとします。

4. 第 2 項の定めにかかわらず、利用者等は、遠隔サポート機能を利用した本サービスの提供を受けるためには、以下の各号に定める条件を全て満たしている必要があります。

⑴ 対象端末について、当社が別に定める本サービスアプリの使用許諾契約書に同意していること。

⑵ 対象端末に、対象 FOMA／Xi 回線契約に係るドコモ UIM カードを挿入していること。 但し、対象端末が dtab01 である場合を除く。

⑶ 対象端末に搭載されている本サービスアプリを用いて、インターネットを経由して当社指定のサーバに接続可能な状態にあること。

⑷ 対象端末において、本サービスアプリを起動し、当社所定の注意事項に同意のうえ、当社オペレータより通知を受けた接続番号を入力すること。

5. 当社は、本サービスを、対象 FOMA／Xi 回線契約にかかる FOMA サービス契約約款又は Xi サービス契約約款に定める営業区域においてのみ提供します。

6. モバイル管理サービス契約者は、本条件書において利用者が遵守、同意すべき事項を自らの責任において遵守、同意させる責任を負うものとします。

## 第 3 条 通信機器等

1. 利用者等は、対象端末、対象 FOMA／Xi 回線契約、ドコモ UIM カード、専用番号への架電に必要となる通信機器及び電気通信回線、並びにこれらに付随して必要となる全ての機器、回線等の準備、設定等を、自己の費用と責任において行うものとします。

2. 当社は、本サービスアプリのバージョンアップを行う場合があります。この場合、利用者等が対象端末上の本サービスアプリのバージョンアップを行うまでの間、本サービスの全部又は一部の利用ができなくなる場合があります。

## 第 4 条 ご利用料金

1. 本サービスの利用料金は、モバイル管理サービス契約において定める対価に含まれるものとします。

## 第 5 条 通話・通信料

1. 遠隔サポート機能を利用する場合、本サービスアプリのインストールやバージョンアップを行う場合などには、対応端末と遠隔サポートシステムとの間でパケット通信が発生します。当該パケット通信にかかる通信料の他、本サービスの利用に際し発生する通信料は、対象 FOMA／Xi 回線契約の契約者のご負担となります。

2. 前項の定めにかかわらず、本サービスの利用に際し、利用者等が専用番号に架電する場合の通話料については一部の通信事業者が提供する IP 電話から架電する場合を除き、無料となります。

## 第 6 条 お客様の情報の取扱いについて

1. 利用者等は、以下の各号の事項に同意するものとします。

⑴ 当社が、本サービスの提供の過程において、対象端末の操作を行うとともに、対象端末の画面を参照すること。

⑵ 当社が、本サービスアプリがインストールされている対応端末より別紙 2 に定める情報を取得すること。

⑶ 当社が、第 1 号に定める画面及び前号に定める情報を、本サービスの品質向上等の目的で一定期間保存すること。

2. 当社は、前項に定める情報を含め、本サービスに関して取得した利用者等の情報を、当社が別に定める「お客様の個人情報に関するプライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

## 第 7 条 損害賠償

1. 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、本サービスが全く利用できない状態(遠隔サポートシステムに著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含み、以下、本条において同じとします)にあることを当社が知った時刻から起算して、24 時間以上その状態が連続したときに限り、そのモバイル管理サービス契約者の損害を次項に定める範囲内で賠償します。

2. 前項の場合、当社は、1 か月あたり 1 回線 120 円として本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った日からその状態が連続した期間における金額に、当該サービスが全く利用できない状態が解消された日が属する月の末日時点での対象 FOMA／Xi 回線契約の数を乗じた額を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。

3. 前二項に定める場合の他に、本サービスに関して当社がモバイル管理サービス契約者に対して損害賠償責任を負う場合、当社が賠償する損害は、通常かつ直接の損害(当該月を含む過去 12 か月間における各月の本サービスのご利用料金の合計額を上限とします)に限るものとし、当社は、如何なる場合であっても、間接損害、特別損害、付随的損害、派生的損害、逸失利益、使用機会の喪失による損害についての責任は負わないものとします。

4. 前三項の規定は、当社の故意又は重過失による場合は適用しないものとします。

5. モバイル管理サービス契約の定めにかかわらず、本サービスに関する損害の賠償に関しては本規定が優先されるものとします。

## 第 8 条 当社の責任

1. 当社は、利用者等からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。

2. 当社は、本サービスにより、相談課題の解決方法の説明等のサポートに努めますが、相談課題の解決方法を提示できること、相談課題を解決すること、必要最小限の対象端末の操作・画面遷移等によりサポートを行うことなどを保証するものではなく、利用者等の特定の使用目的への適合性、使用結果の完全性、有用性、的確性、信頼性、即時性等について何らの保証するものではありません。また、相談課題の内容によっては、対象となる機器、ソフトウェア、サー

ビスを提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを利用者等に紹介することや、それぞれに対して利用者等ご自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。

3. 本サービスの提供にあたり、当社オペレータが対象端末の画面の参照又は対象端末の操作・設定等を行う場合、対象端末の操作感度等により、当社オペレータが意図した内容と異なる機能等が起動し、又は画面が表示される場合があります。

4. 対象端末の状態（通信環境又は本サービスアプリの動作環境を含みます）によっては、当社オペレータが円滑に対象端末の画面の参照又は対象端末の操作設定等を行うことができず、遠隔サポート機能を利用した本サービスのご提供ができない場合があります。

5. 利用者等が、対象端末の OS、対象端末に搭載されたソフトウェア又は対象端末にインストールされたアプリケーションを改変又は編集等している場合は、本サービスのご提供ができない場合があります。

6. 当社は、利用者等が当社オペレータの説明と異なる作業を実施したことにより、利用者等が損害を被った場合であっても、当該損害について一切の責任を負いません。

7. 利用者等が本サービスの利用により第三者に対し損害を与えた場合、利用者等は、自己の責任と費用でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。

8. 本条件書に基づく本サービスの利用中止、利用停止、サービス廃止など、本条件書の定めに従った当社の行為により利用者等が損害を被った場合であっても、当該損害について当社は一切の責任を負いません。

9. サイバーテロ、自然災害等、不測の事態を原因として発生した被害については、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）

## 第 9 条 禁止事項

利用者等は本サービスに関して次の各号に定める行為を行わないものとします。

⑴ 当社若しくは他の本サービスを利用する者その他第三者の著作権、商標権等の知的財産権その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。

⑵ 当社若しくは本サービスを利用する者その他第三者の財産、プライバシー若しくは肖像権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。

⑶ 当社又は本サービスを利用する者その他第三者を差別若しくは誹謗中傷し又はその名誉若しくは信用をき損する行為。

⑷ 詐欺等の犯罪に結びつく行為若しくは結びつくおそれのある行為、又はこれらを誘発する行為。

⑸ 本サービスアプリを本サービスの利用以外の目的で利用する行為、又は第三者に貸与・譲渡・担保設定等する行為。

⑹ 第三者になりすまして、本サービスを利用する行為。

⑺ 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為。

⑻ 本サービスアプリ又は対応端末に含まれるソフトウェア（OS 及びアプリケーション等）を、複製・改変・編集等する行為、又はリバースエンジニアリング、逆コンパイル若しくは逆アセンブルする行為。

⑼ 当社の設備に無権限でアクセスするなど、本サービスの運営を妨げる行為、又はそのおそれのある行為。

⑽ 本サービスアプリの使用許諾契約書に違反する行為。

⑾ その他法令又は公序良俗に反する行為。

⑿ その他当社が不適切と判断した行為。

## 第 10 条 本サービスの利用中止

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの全部又は一部の提供を一時的に中止することができるものとします。

⑴ 遠隔サポートシステムの保守上又は工事上やむを得ない場合。

⑵ 遠隔サポートシステムの障害、本サービスの提供に利用する電気通信サービスの停止その他やむを得ない事由が生じた場合。

⑶ その他当社が合理的に必要と認める場合。

2. 当社は、前項の規定に基づき本サービスの全部又は一部の提供を一時的に中止する場合には、当社が別に定める方法により予めモバイル管理サービス契約者にその旨を通知又は周知します。但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

## 第 11 条 本サービスの利用停止

1. 当社は、利用者等が次の各号のいずれかに該当する場合、当社が指定する期間、本サービスの全部又は一部の利用を停止することができるものとします。

⑴ 本条件書の規定に違反した場合。

⑵その他当社が合理的に必要と認める場合。

2. 当社は、前項の規定に基づき本サービスの全部又は一部の利用を停止する場合には、当社が別に定める方法により予めモバイル管理サービス契約者にその旨を通知又は周知します。但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

3. 本条により当社がモバイル管理サービス契約者に対する本サービスの提供を停止した場合、モバイル管理サービス契約者はモバイル管理サービス契約における対価の減額、損害の賠償、その他の措置を求めることはできません。

## 第 12 条 本サービスの廃止

当社は、当社が別に定める方法により予めモバイル管理サービス契約者にその旨を通知又は公表することにより、本サービスの全部又は一部を廃止することができるものとします。

## 第 13 条 本条件書の内容の変更

当社は、モバイル管理サービス契約者にその旨を周知又は通知することにより、本条件書（本条件書に基づき当社が別に定める条件等を含みます）の内容を変更できるものとします。この場合、当社所定の効力発生日をもって、変更後の本条件書が適用されます。

以上

別紙1 サポート範囲

本サービスにおけるサポート範囲は、下表のとおりとします。

別紙 2 サポート範囲

| | 項目 | 備考 |
|---|---|---|
| 1 | 端末の基本設定、操作方法 | 通話設定<br>画面設定<br>など設定メニューで表示される各種設定項目が対象になります。(※1)(※2) |
| 2 | 端末の基本アプリケーションの操作、設定方法 | 電話<br>ブラウザ<br>など端末の基本機能となるアプリケーションが対象になります。(※1)(※3) |
| 3 | ドコモが提供するサービス／アプリケーションの操作、設定方法 | sp モードメール<br>eco モード<br>など対応端末において当社が提供しているサービス／アプリケーションが対象になります。 |

注意:1 サポート範囲は、取扱説明書に記載されている内容を基本とします。

注意:2 通信切断が伴う、又はその恐れがある設定の変更はサポート範囲外となります。

注意:3 端末にプリインストールされ、取扱説明書に記載されていても、一部のアプリケーションはサポート範囲外となります。

別紙 2 ソフトウェアが取得する情報

第 9 条第 1 項第 2 号に定める情報は、以下の情報とします。

別紙 3 ソフトウェアが取得する情報

| | 項目 |
|---|---|
| 1 | 機種名 |
| 2 | 端末シリアル番号 |
| 3 | 端末固体識別番号 |
| 4 | 端末に挿入されているドコモ UIM カードの電話番号 |
| 5 | MAC アドレス（WiFi 接続の場合） |
| 6 | Google アカウント名（Gmail アドレス） |
| 7 | オペレーションシステムの種類、バージョン |
| 8 | ディスク容量、空き容量、使用率 |
| 9 | SD カード容量、空き容量 |
| 10 | メモリ量、使用可能メモリ量、使用率 |
| 11 | CPU 使用率 |
| 12 | 画面解像度 |
| 13 | 設定ネットワーク、電波強度 |
| 14 | 設定言語 |
| 15 | 設定音量 |
| 16 | バックグラウンドデータ送受信可否設定 |
| 17 | 自動同期可否設定 |
| 18 | パスワード表示可否設定 |
| 19 | インストールされているアプリケーション名、バージョン |
| 20 | 実行中のプロセス |